

### Daftar Pustaka

- Algifari. 2009. *Analisis Regresi Teori, Kasus dan Solusi*. Edisi 2. BPFE UGM, Yogyakarta.
- Angipora, M. P. 2007. *Dasar-Dasar Pemasaran*. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arsyad, L. dan Soeratno. 1995. *Metodologi Penelitian*. Jogjakarta: UPP AMP YKPN.
- Saleh, A. M. 2010 . “ *Manajemen Pelayanan* “. Pustaka Pelajar, Jakarta
- Artanto. 2012. *Belajar Cepat Mikrokontroller*. Erlangga. Jakarta.
- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. “*Problems and Strategies in Services Marketing*”. *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Bhuwana, M. B. R. dan I. B. Sudiksa. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Niat Pemakaian Ulang Jasa Service pada Bengkel Toyota Auto 2000 Denpasar, *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Udayana. Bali.
- Echdar, S. 2017. *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis*. Bogor. Ghalia. Indonesia.
- Ferdinand, A. 2006. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. 2009. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* “. Semarang : UNDIP.
- Gujarati, D. dan Dawn C., P. 2012. *Ekonomitrika Dasar*. Erlangga. Jakarta.
- Heizer, Jay dan Barry, R. 2015. *Operations Management (Manajemen Operasi)*. ed.11. Penerjemah: Dwi anoegrah wati S dan Indra Almahdy. Salemba empat, Jakarta.
- Intan, S. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Bus Damri Palembang. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Raden Fatah. Palembang.
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Bumi Aksara. Jakarta.

- Johnson, R. B. & Christensen, L. B. 2008. *Educational Research: Quantitative, Qualitative, and Mixed Approaches* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA : Sage.
- Kotler, P dan G. Armstrong. 2012. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Terjemahan Bob Sabran. Edisi kedua belas. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Kotler, P dan K.L. Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid I dan II. Indeks, Jakarta.
- Kurniasari, A. 2013. Pengaruh Citra Merek Dan Keluarga Terhadap Keputusan Pembelian Honda Beat, Vol.1 Nomor 1, Januari 2013. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya. Surabaya.
- Kurniawan, D. 2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Minat Pemakaian Jasa Ulang Bengkel Auto 2000 Cabang Basuki Rahmat Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Langford, B, E, dan Cosenza R, M. 1998. *What Is Service/Good Analysis*. *Journal Marketing Theory and Practice*. Vol 6. No. 1. 16-26.
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Lovelock, C., J. Wirtz, dan J. Mussry. 2010. *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi dan Strategi*. Edisi 7. Erlangga. Jakarta.
- Maskur, M. Qomariah, N. dan Nursaidah 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Bengkel Mobil Larasati. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah. Jember.
- Nazir, M. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Olson dan Paul. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Edisi Sembilan. Buku 2. Penerbit salemba empat. Jakarta.
- Pramularso. S. 2019. Pengaruh Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Setia Jaya Mobilindo. *Skripsi*. Universitas Bina Sarana Informatika. Jakarta.
- Rochman, F. Ariffin, R. dan Hufron, M. 2019. Pengaruh Harga, Citra Merek, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Servis Mobil Nissan Studi Kasus di Bengkel Resmi Nissan Wahana Wirawan Malang. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam. Malang.

- Sangadji, E., M. dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI.
- Stanton, W., J. 2009. *Prinsip Pemasaran*. Jilid I. Jakarta. Erlangga.
- Sufren, Y., N. (2014). *Belajar Otodidak SPSS Pasti Bisa*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Suharsimi, A. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swastha, B. Dharmesta dan Irawan. 2008. *Manajemen Pemasaran Modern*. Liberty. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Manajemen Penjualan: Pelaksanaan Penjualan*, BPFE. Yogyakarta.
- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Bayu Media. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. dan Chandra, G. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Andi offset. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Pemasaran Jasa Prinsip, Penerapan, Penelitian*. Andi. Yogyakarta.
- Umar, H. 2007, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Zain, S., N. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Ahass 6895 Restu Buana Motor*. *Skripsi*. Fakultas Perguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muahmmadiyah Purworejo. Banyumas.